



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi yang berkembang sangat cepat memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Teknologi komputer dan internet merupakan salah satu teknologi yang sering digunakan untuk mengatasi berbagai masalah di bidang industri, pendidikan, kesehatan, serta hiburan. Perkembangan yang ada memberikan motivasi bagi setiap instansi atau perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pemanfaatan teknologi ini biasanya digunakan untuk mengelola data pelanggan, data keluhan pelanggan, dan data tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan.

Keluhan pelanggan tentu saja sangat dibutuhkan dalam mengenali kelemahan jasanya, meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. CV Buana Adhi Karya merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa angkut barang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang bagi penumpang yang akan naik atau turun pesawat. Saat ini untuk proses pendataan aduan atau keluhan di CV Buana Adhi Karya masih belum ada. Keluhan-keluhan yang ada hanya disampaikan dari pelanggan ke petugas yang ada di bandara. Hal tersebut akan dibahas dalam rapat pembaruan kontrak yang dilakukan setahun sekali, bahkan keluhan yang ada terkadang tidak sampai ke direktur sehingga menyebabkan keluhan yang ada tidak dapat ditindaklanjuti. Hal ini akan menyebabkan keterlambatan penanganan keluhan dan akan membuat banyak pelanggan kecewa dengan jasa yang ditawarkan. Contohnya, banyak porter yang terkadang bersikap kurang sopan kepada penumpang dimana mereka meminta bayaran lebih secara paksa untuk jasanya, tentu saja perbuatan seperti itu dapat merusak citra perusahaan. Direktur harus bersikap tegas kepada para porter yang melakukan pelanggaran tersebut agar tidak ada kejadian yang serupa terjadi lagi.



Maka dari itu, agar dapat mengatasi masalah berdasarkan uraian di atas, diperlukan sebuah aplikasi yang dirancang untuk menangani proses pengaduan pelanggan dan proses pengolahan data aduan pelanggan. Dengan aplikasi ini direktur dapat menerima dan mengelola data aduan pelanggan tanpa harus menunggu lama, sehingga direktur dapat menindaklanjuti dan mengambil langkah apa yang seharusnya dilakukan untuk menangani keluhan tersebut agar tidak terjadi lagi. Aplikasi ini diharapkan dapat melakukan proses pengelolaan data aduan pelanggan sehingga berjalan lebih cepat, tepat dan terstruktur. Aplikasi ini juga lebih memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan, dimana pelanggan hanya perlu mengakses *website* perusahaan dan mengisi form yang tersedia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud menyusun Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis Website**” yang diharapkan mampu memberikan solusi bagi CV Buana Adhi Karya dalam mengelola data keluhan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah-masalah yang terjadi yaitu :

1. Belum ada aplikasi yang bisa digunakan dalam mengelola dan menerima pengaduan keluhan dari pelanggan.
2. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terkadang tidak diketahui oleh direktur karena keluhan yang ada hanya disampaikan dalam waktu setahun sekali sehingga menyebabkan keterlambatan penanganan keluhan.

Berdasarkan masalah di atas, penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana merancang Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis *Website*?”.



1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dalam penyusunan Laporan Akhir ini agar menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang akan dibahas hanya pada :

1. Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis *Website* dibuat untuk menerima, melayani dan menanggapi keluhan yang dikirimkan oleh pelanggan jasa porter atau pihak yang merasa dirugikan oleh porter CV Buana Adhi Karya.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan aplikasi yang akan digunakan pelanggan sebagai media penyampaian keluhan terhadap jasa yang ditawarkan CV Buana Adhi Karya.
2. Mengetahui cara merancang dan membuat sebuah Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Keluhan Jasa Porter pada CV Buana Adhi Karya Berbasis *Website*.
3. Melengkapi dan memenuhi salah satu persyaratan akademis pada jenjang Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Manfaat pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu pemilik atau Direktur pada CV Buana Adhi Karya dalam melayani dan menerima pengaduan keluhan dari pelanggan.
2. Mengetahui cara mengatasi masalah yang terjadi dan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada CV Buana Adhi Karya.
3. Memberikan sumbangsih kepada mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen Informatika.



4. Dapat memperoleh ilmu dan menambah referensi mengenai Pemrograman Berbasis *Website* serta dapat dijadikan literature dalam proses penulisan laporan selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan ini, penulis melakukan penelitian di CV Buana Adhi Karya yang bergerak dalam melayani Jasa Porter di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Sumatera Selatan. Untuk kantornya terletak di Jl. Bendung Indah III No.42 RT 25 RW 10 Kel.8 Ilir Kec. IT III Palembang.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam proses pengambilan data di CV Buana Adhi Karya dimulai pada tanggal 10 April 2023 s.d. 10 Mei 2023.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data yaitu dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. Observasi

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis melakukan pengamatan atau observasi dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai CV Buana Adhi Karya. Kegiatan yang diamati misalnya menawarkan jasa porter kepada penumpang pesawat dan melayaninya, serta kegiatan yang dilakukan para porter ketika menunggu kedatangan para penumpang pesawat.

- b. Wawancara

Untuk mendukung penulisan laporan ini, penulis melakukan wawancara dengan Direktur dari CV Buana Adhi Karya terhadap apa yang dilakukan dan diperlukan serta hal-hal lain yang ingin kami ketahui dari sistem kerja disana.



c. Dokumen

Pengumpulan data didapatkan dari berbagai sumber seperti Laporan Akhir dari alumni-alumni, membaca buku di perpustakaan, *browsing* di internet dan juga mengumpulkan data perusahaan pada CV Buana Adhi Karya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai Laporan Akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul ini yaitu: teori umum, teori khusus, dan teori program. Teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus menjelaskan tentang *UML (Unified Modelling Language)*, *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* beserta simbol-simbol yang digunakan. Teori program menjelaskan tentang teori Sistem program yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai sejarah singkat, visi, misi, motto instansi, struktur organisasi, serta uraian tugas dan tanggung jawab pada CV Buana Adhi Karya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan aplikasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan dan perancangan program, serta implementasinya.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan bab-bab sebelumnya yang telah dibahas. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.